



Kirjastoverkkopalvelut

## Kirjastojen kansallinen asiakaskysely 2008

### Yleiset kirjastot

## **Kysely yleisten kirjastojen palveluista**

### 1.1 Maakunta

( Minkä kunnan- / kaupunginkirjaston palveluja arvioit )

### 1.2 Kirjastot

( Valitse kunta / kaupunki )

## **I TAUSTATIEDOT**

### 1.3 Sukupuoli

### 1.4 Ikä

### 1.5 Koulutus

### 1.6 Elämäntilanne

## **II KIRJASTON PALVELUT**

### 2.1 Käyntimäärä

( Käyn arvioimassani kirjastossa )

### 2.2 Kirjastossa asiointin syy

( Jos asioit kirjastossa: Mitä yleensä teet asioidessasi kirjastossa )

### 2.3 Elektronisten palvelujen käyttö

( Jos käytät kirjaston verkkopalveluita: Mitä seuraavista verkkopalveluista käytät )

### 2.3 Miksi ei käytetä verkkopalveluja

( Jos et käytä verkkopalveluja, miksi et )

## **Miten tärkeänä pidät kirjaston palveluja ja miten hyvin kirjasto on onnistunut tarjoamaan niitä?**

### **Kirjasto asiointiympäristönä**

#### 3.1 Luonteva osa elämää

( Kirjastopalvelut ovat luonteva osa elämäni )

#### 3.2 Sijainti

( Kirjaston sijainti on sopiva )

#### 3.3 Aukioloajat

( Kirjaston aukioloajat ovat sopivat )

#### 3.4 Tilat

( Kirjaston tilat vastaavat tarpeitani )

#### 3.5 Tietokoneet

( Kirjaston tietokoneet vastaavat tarpeitani )

#### 3.6 Tiedotus

( Kirjasto tiedottaa palveluistaan riittävästi )

### **Kirjaston aineistot**

#### 4.1 Aineistot

( Kirjaston tarjoamat aineistot vastaavat tarpeitani )

#### 4.2 Verkoaineistot

( Kirjaston tarjoamat verkoaineistot vastaavat tarpeitani )

#### 4.3 Aineistot ajantasaiset

( Kirjaston aineistot ovat ajantasaiset )

#### 4.4 Riittävästi lainattavaa aineistoa

( Kirjastossa on riittävästi lainattavaa aineistoa )

## **Asiakaspalvelu**

- 5.1 Kirjaston henkilökunta osaa neuvoa  
( Kirjaston henkilökunta osaa neuvoa minua kysymyksissäni )
- 5.2 Tietokoneiden ja laitteiden käytön opastus  
( Kirjaston henkilökunta osaa opastaa tietokoneiden ja laitteiden käytössä )
- 5.3 Henkilökunnan tavoitettavuus  
( Kirjaston henkilökunta on helposti tavoitettavissa )
- 5.4 Henkilökunnan palveluhaluisuus  
( Kirjaston henkilökunta on palveluhaluista )

## **Verkkopalvelut**

### **(Jos käytät kirjaston verkkopalveluita)**

- 6.1 Verkkopalvelut vastaavat tarpeita  
( Kirjaston tarjoamat verkkopalvelut vastaavat tarpeitani )
- 6.2 Asiointi verkkopalvelujen avulla toimivaa  
( Asiointi kirjaston verkkopalvelujen avulla on toimivaa )
- 6.3 Tiedon löytyminen verkkosivuilta  
( Kirjaston verkkosivuilta löydän helposti etsimäni )
- 6.4 Käyttöohjeet  
( Verkkopalvelujen käyttöohjeet ovat selkeitä )
  
- 7.1 Palvelu kokonaisuudessaan  
( Kirjaston palvelut kokonaisuutena ovat toimivia )
  
- 8. Kirjastopalvelujen vaikutukset  
( Miten arvioimasi kirjaston palvelut ovat vaikuttaneet elämääsi )
- 8.1 Auttaneet löytämään tarvittua tietoa  
( Auttaneet löytämään tarvitsemaani tietoa )
- 8.2 Kehittäneet tietoteknisiä taitoja  
( Kehittäneet tietoteknisiä taitojani )
- 8.3 Tukeneet lukemis- tai kulttuuriharrastuksia  
( Tukeneet lukemis- tai kulttuuriharrastuksia )
- 8.4 Tarjonneet virikkeitä vapaa-aikaan ja harrastuksiin  
( Tarjonneet virikkeitä vapaa-aikaan ja harrastuksiin )
- 8.5 Lisänneet sosiaalisia kontakteja  
( Lisänneet sosiaalisia kontakteja )
- 8.6 Parantaneet elämänlaatua  
( Parantaneet elämänlaatuani )
- 8.7 Palvelujen muu vaikutus
  
- 9.1 Kirjaston palvelut yleensä  
( Kommentteja ja kehittämis ehdotuksia kirjaston palveluihin yleensä )
- 9.2 Kommentit kyselyyn  
( Kommentteja ja kehittämis ehdotuksia tähän asiakaskyselyyn )





# I TAUSTATIEDOT

## 1.3 Sukupuoli

	Vaihtoehto	kpl	%	10	20	30	40	50	60	70	80	90
1	mies	49	17.8									
2	nainen	226	82.2									
	Ei vastanneita	0	0.0									

## 1.4 Ikä

	Vaihtoehto	kpl	%	10	20	30	40	50	60	70	80	90
1	alle 15	11	4.0									
2	15-19	27	9.8									
3	20-25	27	9.8									
4	26-35	34	12.4									
5	36-45	61	22.2									
6	46-55	57	20.7									
7	56-65	42	15.3									
8	66-75	15	5.5									
9	yli 75	1	0.4									
	Ei vastanneita	0	0.0									



## 1.6 Elämäntilanne

	Vaihtoehto	kpl	%	10	20	30	40	50	60	70	80	90	
1	töissä	141	51.3										
2	opiskelija	61	22.2										
3	työtön	19	6.9										
4	eläkeläinen	33	12.0										
5	kotiäiti tai -isä	8	2.9										
6	muu	13	4.7										
	Ei vastanneita	0	0.0										
	<b>muu, mikä</b>												
1	yrittäjä												2
2	osa aika työtön												1
3	vapaa, toimeentulo eläke												1
4	-												1
5	varusmies												1
6	Töissä 5kk. vuodessa, keväästä syksyyn,pätkätöissä												1
7	koululainen												1
8	paljo eläkkeellä,pikkasen töissä												1
9	vapaa												1
10	sijainen, työtilanne vaihtelee												1
11	työtön /määräaikaisissa työsuhteissa												1
12	freelancer												1
13	Osa-aikainen yrittäjä												1

## II KIRJASTON PALVELUT

### 2.1 Käyntimäärä

	Vaihtoehto	kpl	%	10	20	30	40	50	60	70	80	90
1	päivittäin	24	8.7	■								
2	viikoittain	92	33.5	■	■	■	■					
3	muutaman kerran kuukaudessa	112	40.7	■	■	■	■	■				
4	kerran kuukaudessa	25	9.1	■								
5	muutaman kerran vuodessa tai harvemmin	20	7.3	■								
6	en lainkaan	2	0.7									
	Ei vastanneita	0	0.0									
	<a href="#">jos et käy lainkaan, miksi et</a>											
1	En ole saanut korttia kun ei kukaan ole ollut palvelemissa.											1

## 2.2 Kirjastossa asiointin syy

	Vaihtoehto	kpl	%		10	20	30	40	50	60	70	80	90
1	lainaan, palautan, varaan tai uusin aineistoa	265	96.4										
2	tutustun aineistoihin	115	41.8										
3	haen tietoa tietystä aiheesta	117	42.5										
4	luen lehtiä	111	40.4										
5	käytän neuvonta- tai tietopalveluja	40	14.5										
6	käytän kaukopalvelua	21	7.6										
7	opiskelen tai työskentelen itsenäisesti	16	5.8										
8	opiskelen tai työskentelen ryhmässä	7	2.5										
9	käytän tietokoneita	62	22.5										
10	kopioin tai tulostan	19	6.9										
11	osallistun kirjaston järjestämiin koulutuksiin	16	5.8										
12	osallistun kirjaston järjestämiin kulttuuri- yms.	37	13.5										
13	vietän aikaa kirjastossa	62	22.5										
14	tapaan ystäviä	27	9.8										
15	muu	5	1.8										
	Ei vastanneita	0	0.0										
<b>muuta, mitä?</b>													
1	Käyn kirjastossa järjestettävillä luennoilla.												
2	Katson läpi nuortenkirjojen uutuudet.												
3	Käyn tietokoneella												
4	satutunti												
5	viihdyn kirjojen ...parissa...												
6	leikin ja piirtelen lapsenlapsen kanssa												
7	Musiikkiosasto kiinnostaa. Olen tutustunut. Tulen käyttämään pianohuonetta.												
8	Nautin kirjaston ilmapiiristä. Tunnen oloni mukavaksi kirjojen keskellä. Istun ystävien kanssa usein kahviossa vaihtamassa mielipiteitä kirjoista mm.												
9	Lapset kuuntelevat satuja kasetilta/levyltä.												

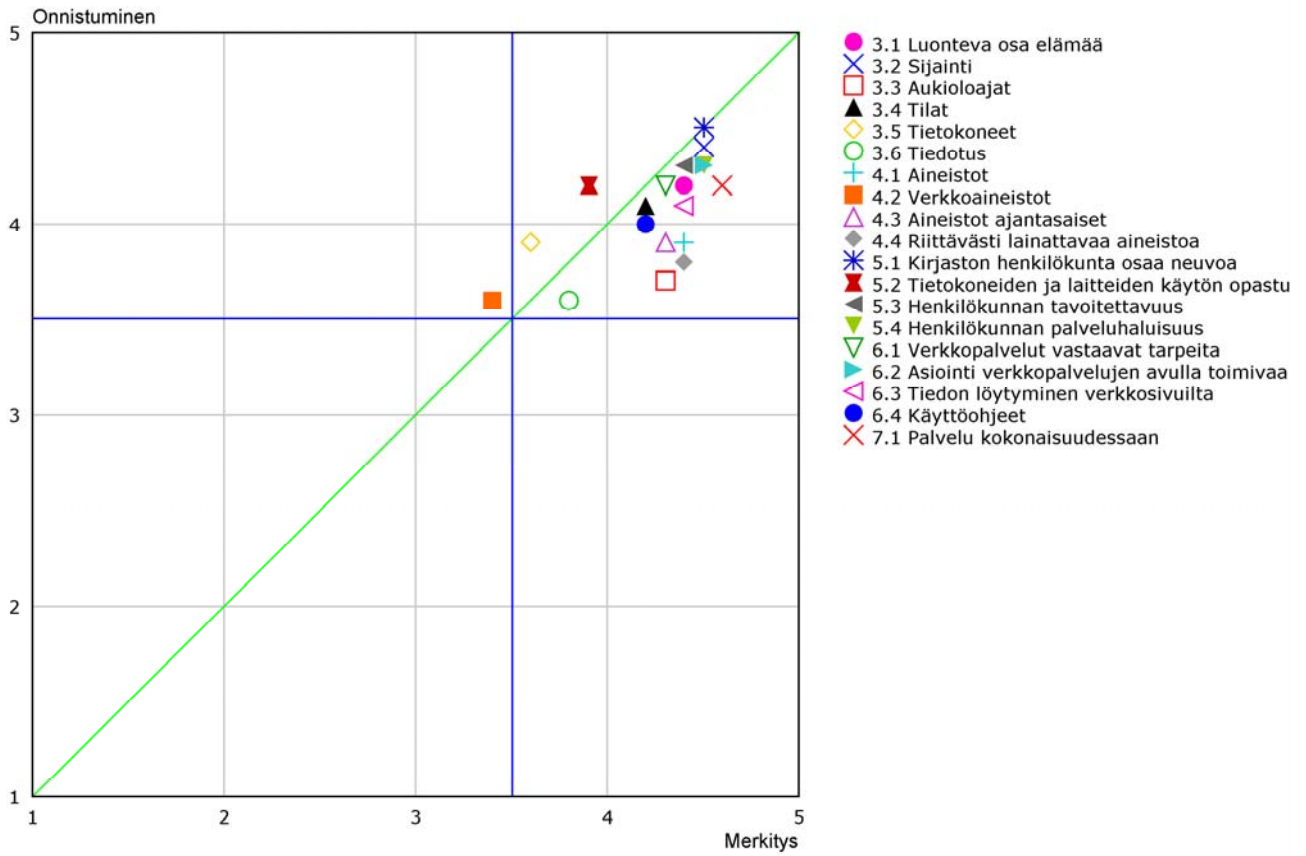


Vaihtoehto	kpl	%	Osuus %
<b>2.3 Elektronisten palvelujen käyttö</b>			
<b>kirjaston aineistotietokantaa</b>			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	19	6.9	
2 viikoittain	80	29.1	
3 muutaman kerran kuukaudessa	65	23.6	
4 kerran kuukaudessa	33	12.0	
5 muutaman kerran vuodessa	33	12.0	
6 en lainkaan	13	4.7	
Ei vastanneita	32	11.6	
YHTEENSÄ	275		
<b>kirjaston verkkosivuja</b>			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	20	7.3	
2 viikoittain	48	17.5	
3 muutaman kerran kuukaudessa	70	25.5	
4 kerran kuukaudessa	28	10.2	
5 muutaman kerran vuodessa	38	13.8	
6 en lainkaan	23	8.4	
Ei vastanneita	48	17.5	
YHTEENSÄ	275		
<b>Nelli-portaalia</b>			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	1	0.4	
2 viikoittain	4	1.5	
3 muutaman kerran kuukaudessa	6	2.2	
4 kerran kuukaudessa	8	2.9	
5 muutaman kerran vuodessa	19	6.9	
6 en lainkaan	151	54.9	
Ei vastanneita	86	31.3	
YHTEENSÄ	275		
<b>verkkotietopalveluita</b>			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	5	1.8	
2 viikoittain	4	1.5	
3 muutaman kerran kuukaudessa	10	3.6	
4 kerran kuukaudessa	8	2.9	
5 muutaman kerran vuodessa	33	12.0	
6 en lainkaan	137	49.8	
Ei vastanneita	78	28.4	
YHTEENSÄ	275		
<b>linkkikirjastoja</b>			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	7	2.5	
2 viikoittain	7	2.5	
3 muutaman kerran kuukaudessa	15	5.5	
4 kerran kuukaudessa	16	5.8	
5 muutaman kerran vuodessa	38	13.8	
6 en lainkaan	113	41.1	
Ei vastanneita	79	28.7	
YHTEENSÄ	275		
<b>tietokantoja</b>			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	9	3.3	
2 viikoittain	15	5.5	
3 muutaman kerran kuukaudessa	21	7.6	
4 kerran kuukaudessa	21	7.6	
5 muutaman kerran vuodessa	37	13.5	
6 en lainkaan	93	33.8	
Ei vastanneita	79	28.7	
YHTEENSÄ	275		
<b>verkkolettiä</b>			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	8	2.9	
2 viikoittain	9	3.3	
3 muutaman kerran kuukaudessa	14	5.1	
4 kerran kuukaudessa	8	2.9	
5 muutaman kerran vuodessa	26	9.5	
6 en lainkaan	130	47.3	
Ei vastanneita	80	29.1	
YHTEENSÄ	275		
<b>e-kirjoja</b>			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	3	1.1	
2 viikoittain	4	1.5	
3 muutaman kerran kuukaudessa	3	1.1	
4 kerran kuukaudessa	4	1.5	
5 muutaman kerran vuodessa	17	6.2	
6 en lainkaan	160	58.2	
Ei vastanneita	84	30.5	
YHTEENSÄ	275		
<b>muu</b>			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	3	1.1	
2 viikoittain	4	1.5	
3 muutaman kerran kuukaudessa	6	2.2	
4 kerran kuukaudessa	3	1.1	
5 muutaman kerran vuodessa	13	4.7	
6 en lainkaan	123	44.7	
Ei vastanneita	123	44.7	
YHTEENSÄ	275		

Kriteeri	Ka	Onnistuminen = 4.08			
		1	2	3	4
3.1 Luonteva osa elämää	4.2				
3.2 Sijainti	4.4				
3.3 Aukioloajat	3.7				
3.4 Tilat	4.1				
3.5 Tietokoneet	3.9				
3.6 Tiedotus	3.6				
4.1 Aineistot	3.9				
4.2 Verkkoaineistot	3.6				
4.3 Aineistot ajantasaiset	3.9				
4.4 Riittävästi lainattavaa aineistoa	3.8				
5.1 Kirjaston henkilökunta osaa neuvoa	4.5				
5.2 Tietokoneiden ja laitteiden käytön opastus	4.2				
5.3 Henkilökunnan tavoitettavuus	4.3				
5.4 Henkilökunnan palveluhaluisuus	4.3				
6.1 Verkkopalvelut vastaavat tarpeita	4.2				
6.2 Asiointi verkkopalvelujen avulla toimivaa	4.3				
6.3 Tiedon löytyminen verkkosivuilta	4.1				
6.4 Käyttöohjeet	4.0				
7.1 Palvelu kokonaisuudessaan	4.2				

Kriteeri	Ka	Merkitys = 4.27			
		1	2	3	4
3.1 Luonteva osa elämää	4.4				
3.2 Sijainti	4.5				
3.3 Aukioloajat	4.3				
3.4 Tilat	4.2				
3.5 Tietokoneet	3.6				
3.6 Tiedotus	3.8				
4.1 Aineistot	4.4				
4.2 Verkkoaineistot	3.4				
4.3 Aineistot ajantasaiset	4.3				
4.4 Riittävästi lainattavaa aineistoa	4.4				
5.1 Kirjaston henkilökunta osaa neuvoa	4.5				
5.2 Tietokoneiden ja laitteiden käytön opastus	3.9				
5.3 Henkilökunnan tavoitettavuus	4.4				
5.4 Henkilökunnan palveluhaluisuus	4.5				
6.1 Verkkopalvelut vastaavat tarpeita	4.3				
6.2 Asiointi verkkopalvelujen avulla toimivaa	4.5				
6.3 Tiedon löytyminen verkkosivuilta	4.4				
6.4 Käyttöohjeet	4.2				
7.1 Palvelu kokonaisuudessaan	4.6				

## NELIKENTTÄANALYYSI



Vaihtoehto	kpl	%	Osuus %
<b>8. Kirjastopalvelujen vaikutukset</b>			
<b>8.1 Auttaneet löytämään tarvittua tietoa</b>			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 huomattavasti	151	54.9	
2 jonkin verran	98	35.6	
3 ei lainkaan	7	2.5	
4 en osaa sanoa	10	3.6	
Ei vastanneita	9	3.3	
YHTEENSÄ	275		
<b>8.2 Kehittäneet tietoteknisiä taitoja</b>			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 huomattavasti	38	13.8	
2 jonkin verran	74	26.9	
3 ei lainkaan	112	40.7	
4 en osaa sanoa	41	14.9	
Ei vastanneita	10	3.6	
YHTEENSÄ	275		
<b>8.3 Tukeneet lukemis- tai kulttuuriharrastuksia</b>			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 huomattavasti	177	64.4	
2 jonkin verran	72	26.2	
3 ei lainkaan	5	1.8	
4 en osaa sanoa	13	4.7	
Ei vastanneita	8	2.9	
YHTEENSÄ	275		
<b>8.4 Tarjonneet virikkeitä vapaa-aikaan ja harrastuksiin</b>			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 huomattavasti	144	52.4	
2 jonkin verran	97	35.3	
3 ei lainkaan	15	5.5	
4 en osaa sanoa	11	4.0	
Ei vastanneita	8	2.9	
YHTEENSÄ	275		
<b>8.5 Lisänneet sosiaalisia kontakteja</b>			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 huomattavasti	27	9.8	
2 jonkin verran	77	28.0	
3 ei lainkaan	124	45.1	
4 en osaa sanoa	35	12.7	
Ei vastanneita	12	4.4	
YHTEENSÄ	275		
<b>8.6 Parantaneet elämänlaatua</b>			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 huomattavasti	109	39.6	
2 jonkin verran	118	42.9	
3 ei lainkaan	19	6.9	
4 en osaa sanoa	21	7.6	
Ei vastanneita	8	2.9	
YHTEENSÄ	275		